

OBJETIVO 1: Asegurar la calidad y la innovación de los medios técnicos y en los procesos de actuación.

**ACCIÓN 1**

**PLAN INTEGRAL DE MODERNIZACIÓN Y ADAPTACIÓN DE PLANTILLAS.**

L4.1.1

**Descripción de la Acción**

La modernización y adaptación de plantillas a las nuevas exigencias y mejora de las condiciones de trabajo debe ser un mecanismo de estímulo e incentivación profesional. Dicho plan debe contemplar los siguientes aspectos:

- a) Reglamentación de procedimiento de promoción y acceso de los empleados públicos.
- b) Diseño de una relación de puestos de trabajo ajustada a las nuevas exigencias académicas, económicas y relacionales de la Universidad.
- c) Propiciar y desarrollar auténticas medidas de conciliación familiar.
- d) Garantía de la prestación de trabajo en un entorno de trabajo e instalaciones suficientes y satisfactorias.
- e) Adopción de medidas proactivas para que la imagen de la plantilla se traslade al entorno como ejemplo auténtico de calidad y cercanía al ciudadano.
- f) Abordar programas de relación, debate e intercambio de ideas.
- g) Fomentar la formación integral y la educación en igualdad.

**Objetivos de la Acción**

Elaboración de un plan integral de modernización y adaptación de plantillas.

**Indicadores**

Aprobación de l plan integral por los órganos de gobierno.

**Responsable de la Acción**

Gerencia

**Órgano de Ejecución**

Recursos Humanos

OBJETIVO 1: Asegurar la calidad y la innovación de los medios técnicos y en los procesos de actuación.

**ACCIÓN 2**

**OPTIMIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS ALUMNOS.**

L4.1.2

**Descripción de la Acción**

Mejorar los procesos administrativos, para brindar un mejor servicio a los estudiantes, lograr una mayor coordinación de los procesos internos de servicios.

**Objetivos de la Acción**

Mejorar la calidad del servicio.

Agilizar los procesos administrativos.

**Indicadores**

Número de servicios universitarios utilizados por los estudiantes que son evaluados anualmente

Evolución del grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios universitarios (información, acceso, títulos, becas...)

Número de propuestas de mejora implantadas fruto del análisis de los servicios universitarios utilizados por los estudiantes

**Responsable de la Acción**

Vicerrectorado de Estudiantes.

Gerencia

Servicio de Informática y Comunicaciones

**Órgano de Ejecución**

OBJETIVO 1: Asegurar la calidad y la innovación de los medios técnicos y en los procesos de actuación.

**ACCIÓN 8**

**REALIZAR LOS CAMBIOS ESTRUCTURALES Y DE GESTIÓN NECESARIOS PARA ASEGURAR EL MEJOR SERVICIO IMPLANTANDO LA GESTIÓN POR PROCESOS.**

L4.1.8

**Descripción de la Acción**

Llevar a cabo una reestructuración de los servicios ofrecidos por la Universidad de Sevilla para mejorar la prestación de los mismos en base a las necesidades y expectativas del usuario, asegurando así la adecuación de los servicios que presta el PAS a las necesidades de la Comunidad Universitaria.

**Objetivos de la Acción**

El objetivo en 2011 será la implantación del sistema de gestión por procesos en la totalidad de los procesos seleccionados. (Anexo Contrato Programa 2007-2011, Pág.27)

**Indicadores**

Número de procesos implantados corregido por el número de miembros de la comunidad universitaria afectados dividido por el número total de procesos seleccionados ponderados igualmente (Contrato Programa 2007-2011)

Número de servicios evaluados anualmente

Evolución del grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios

Número de propuestas de mejora implantadas fruto de la evaluación de los servicios.

**Responsable de la Acción**

Dirección de RRHH  
Gerencia

**Órgano de Ejecución**

Subdirección de Gestión de Recursos Humanos

OBJETIVO 1: Asegurar la calidad y la innovación de los medios técnicos y en los procesos de actuación.

**ACCIÓN 10**

**ESTABLECER MECANISMOS PERIÓDICOS DE EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN RELACIÓN CON LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y ENTIDADES COLABORADORAS.**

L4.1.10

**Descripción de la Acción**

Llevar a cabo un análisis de los servicios prestados con el fin de mejorarlos y así poder satisfacer plenamente las necesidades de los clientes y esto al menor coste posible, valorando los costes de los servicios estableciendo planes que mejoren la eficiencia de los mismos.

**Objetivos de la Acción**

Mejorar la atención al usuario.

**Indicadores**

Número de servicios evaluados anualmente

Evolución del grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios

Número de propuestas de mejora implantadas fruto de la evaluación de los servicios

Nivel de cumplimiento del proceso de medición sistemático y periódico planificado

**Responsable de la Acción**

Dirección de RRHH  
Gerencia

**Órgano de Ejecución**

Subdirección de Planificación de Recursos Humanos

**OBJETIVO 3:** Establecer la administración electrónica en la Universidad.

**ACCIÓN 1**

**IMPLANTACIÓN DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN.**

L4.3.1

**Descripción de la Acción**

Sistema que permite a la Universidad de Sevilla contar con un centro de Atención a Usuarios (CRM) que pueda dar soporte a los usuarios de los sistemas de información de la universidad. Ello permitirá optimizar el grado de satisfacción de los usuarios tanto internos como externos de la universidad.

**Objetivos de la Acción**

Proporcionar a los usuarios un acceso multicanal tanto a la información solicitada como a los servicios que demandan.

Para ello se actuará buscando:

Dar soporte a los usuarios internos y externos de los sistemas con los que contará la Universidad de Sevilla.

Proporcionar el servicio tanto bajo demanda como en modo autoservicio.

Optimizar los recursos de atención a usuarios.

Automatizar y optimizar la realización de las tareas y actividades generadas como consecuencia de los servicios demandados, con especial relevancia para asegurar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio concertados.

Controlar y monitorizar el nivel de calidad de servicio que se ofrece a los usuarios.

**Indicadores**

Grado de cumplimiento del objetivo.

**Responsable de la Acción**

Vicerrectorado de Infraestructuras.  
Gerencia.

**Órgano de Ejecución**

Servicio de Informática y Comunicaciones

**OBJETIVO 3:** Establecer la administración electrónica en la Universidad.

**ACCIÓN 2**

**IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE TRAMITACIÓN TELEMÁTICO.**

L4.3.2

**Descripción de la Acción**

Implantación de un sistema de tramitación electrónica que amplie la secretaría virtual de la universidad. La secretaría virtual contará con una plataforma de tramitación electrónica que permitirá modelar y ejecutar diferentes procedimientos administrativos para su realización por medios telemáticos.

Este sistema estará integrado con la plataforma de firma electrónica @firma, el registro de e/s @ries y el gestor documental w@nda.

Permitirá disponer de un sistema telemático de tramitación y automatización de procedimientos administrativos integrados con el registro de e/s, el gestor documental y la plataforma de firma.

**Objetivos de la Acción**

El objetivo en 2011 será alcanzar la digitalización al 100% de todos los servicios y procedimientos ofertados por la Universidad. (Anexo Contrato Programa 2007-2011, Pág.25)

**Indicadores**

Número de servicios y procedimientos digitalizados dividido por el número total de servicios y procedimientos ofertados por la Universidad (Contrato Programa 2007-2011)

**Responsable de la Acción**

Vicerrectorado de Infraestructuras.  
Gerencia.

**Órgano de Ejecución**

Servicio de Informática y Comunicaciones

OBJETIVO 3: Establecer la administración electrónica en la Universidad.

### ACCIÓN 3

## POTENCIAR LA INFORMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN.

L4.3.3

#### Descripción de la Acción

Partiendo de un análisis de los procesos administrativos en los Servicios completar la informatización de los procesos y mejorar las herramientas informáticas existentes, adaptándolas a los requisitos de los procesos. El análisis llevado a cabo ha revelado con la necesidad de un archivo único en Investigación (datos de proyectos). Otro paso será la realización telemática de impresos relativos a la gestión de la investigación, tanto administrativa como económica en coordinación con el registro telemático de la Universidad.

Para ello se actuará:

- Creando un archivo único de proyectos, gestionado informáticamente.
- Realizando telemáticamente los impresos de Investigación.
- Digitalizando el contenido del archivo telemático.

#### Objetivos de la Acción

El objetivo en 2011 será alcanzar la digitalización al 100% de todos los procedimientos administrativos relacionados con la investigación.(Anexo Contrato Programa, Pág. 25)

#### Indicadores

Número de servicios y procedimientos digitalizados relacionados con la investigación dividido por el número total de servicios y procedimientos relacionados con la investigación (Contrato Programa 2007-2011)

Existencia de archivo único.

Número Impresos realizados telemáticamente.

Porcentaje de contenido del archivo digitalizado.

#### Responsable de la Acción

Vicerrectorado de Investigación  
Gerencia

#### Órgano de Ejecución

Unidad de Gestión de la Calidad y Servicio de Investigación (Ingresos)

OBJETIVO 3: Establecer la administración electrónica en la Universidad.

### ACCIÓN 4

## DESARROLLAR UN PORTAL EN BASE A UN SISTEMA WORKFLOW.

L 4.3.4

#### Descripción de la Acción

Creación de una plataforma virtual.

#### Objetivos de la Acción

Implantar el sistema en el mayor número posible de unidades.

#### Indicadores

Número de unidades que implantan el sistema.

Número de usuarios formados en el sistema.

Información sobre el grado de utilización del sistema y dificultades

#### Responsable de la Acción

Dirección de RRHH  
Gerencia

#### Órgano de Ejecución

Servicio de Informática y Comunicaciones  
Subdirección de Planificación de Recursos Humanos

OBJETIVO 3: Establecer la administración electrónica en la Universidad.

#### **ACCIÓN 5**

### **PROMOCIONAR EL USO DE LAS HERRAMIENTAS DEL PORTAL WEB DE LA UNIVERSIDAD ENTRE EL ALUMNADO.**

L4.3.5

#### **Descripción de la Acción**

La enseñanza virtual va a implicar estar en contacto a través de la red, para lo que el alumnado debe conocer y hacer uso de los múltiples recursos que la universidad pone a su disposición en la red (correo, secretaría virtual, automatrícula, encuestas por internet, etc.).

#### **Objetivos de la Acción**

Fomentar el conocimiento entre los alumnos de las distintas herramientas de formación y gestión disponibles en el portal web de la Universidad de Sevilla.

#### **Indicadores**

Número de cursos de formación ofertados en recursos de la Universidad de Sevilla en el portal web.

Número total de alumnos formados en recursos de la Universidad de Sevilla en el portal web en relación al total de alumnos.

#### **Responsable de la Acción**

Vicerrectorado de Docencia  
Gerencia

#### **Órgano de Ejecución**

Instituto de Ciencias de la Educación  
Servicio de Informática y Comunicaciones

OBJETIVO 3: Establecer la administración electrónica en la Universidad.

#### **ACCIÓN 7**

### **DOCUMENTACIÓN, DESCRIPCIÓN, RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.**

L4.3.7

#### **Descripción de la Acción**

Se trata, en primer lugar, de documentar y describir detalladamente los distintos procedimientos administrativos. Posteriormente, tras estas tareas, los procedimientos deberán ser objeto de un análisis profundo que permita racionalizar y simplificar su tramitación de cara a su implementación telemática. Es necesario implicar a todos los gestores de los diversos servicios, con un especial énfasis en la participación de la dirección de la Universidad y de los Servicios Centrales de la misma.

#### **Objetivos de la Acción**

Conseguir que la tramitación administrativa responda a los principios de eficacia y eficiencia.

Para ello se actuará:

- Mejorando las relaciones Administración-usuario, haciéndolas más sencillas y accesibles.
- Reduciendo los costes asociados a la tramitación.
- Mejorando el nivel de información y documentación de los procedimientos.

#### **Indicadores**

Número de procedimientos administrativos implantados telemáticamente.

Encuesta de satisfacción a los usuarios.

#### **Responsable de la Acción**

Vicerrectorado de Infraestructuras.  
Gerencia.

#### **Órgano de Ejecución**

Servicio de Informática y Comunicaciones

OBJETIVO 3: Establecer la administración electrónica en la Universidad.

### ACCIÓN 8

**SIMPLIFICAR Y AGILIZAR LA TRAMITACIÓN DE GASTOS RELATIVOS A PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DEL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS E INFORMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS.**

L4.3.8

#### *Descripción de la Acción*

Implementar en el sistema de Gestión la posibilidad de rellenar órdenes de pago de forma telemática, mediante firma digital. De esta forma, la orden de pago se queda directamente en el sistema y puede procesarse. Los usuarios podrán consultar el estado de su orden de pago en su página del sistema SISUIS, para gestión de créditos y proyectos.

#### *Objetivos de la Acción*

Facilitar la tramitación de gastos mediante órdenes de pago digitales.

#### *Indicadores*

Número de órdenes de pago tramitadas telemáticamente.

#### *Responsable de la Acción*

Vicerrectorado de Investigación  
Gerencia

#### *Órgano de Ejecución*

Servicio de Investigación  
Unidad de Gestión de la Calidad en la Investigación

OBJETIVO 3: Establecer la administración electrónica en la Universidad.

### ACCIÓN 9

**IMPLEMENTAR ACCIONES DIRIGIDAS A QUE LOS USUARIOS ACCEDAN A LA GESTIÓN Y A LA INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS SERVICIOS CON AYUDA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.**

L 4.3.9

#### *Descripción de la Acción*

Establecer medidas para facilitar el acceso a la información a través de las nuevas tecnologías.

#### *Objetivos de la Acción*

Aumentar el número de personas que acceden a la información ofrecida por la administración con ayuda de las nuevas tecnologías.  
Aumentar el número de personas que utilizan las nuevas tecnologías para llevar a cabo gestiones frente a la administración y servicios.

#### *Indicadores*

Número de personas que acceden a la información de la administración y los servicios vía nuevas tecnologías.

Número de gestiones realizadas mediante la ayuda de nuevas tecnologías.

#### *Responsable de la Acción*

Dirección de RRHH  
Gerencia

#### *Órgano de Ejecución*

Subdirección de Planificación de Recursos Humanos.

OBJETIVO 3: Promover políticas de igualdad en la Universidad de Sevilla.

### **ACCIÓN 1**

**PROMOVER POLÍTICAS QUE FAVOREZCAN LA PRESENCIA DE LA MUJER COMO CATEDRÁTICA DE UNIVERSIDAD, INVESTIGADORA PRINCIPAL, ASÍ COMO EN LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA.**

L6.3.1

#### **Descripción de la Acción**

La incorporación de la mujer a la Universidad supone un hito revolucionario en las estructuras sociales que debe venir acompañado de una presencia real de la mujer en el gobierno y en la gestión de las Universidades, en las estructuras de investigación y en concreto en la posición de investigadoras principales. Por eso, la Universidad de Sevilla propone la acción de promover políticas que ayudan a conseguir la plena igualdad. (Contrato Programa 2007-2011)

#### **Objetivos de la Acción**

Como módulo objetivo a conseguir en 2011:

- Que el 20% de las personas que ocupan una cátedra sean mujeres. (Contrato Programa 2007-2011, Pág.8)
- Que el 20% de los investigadores principales sean mujeres. (Contrato Programa 2007-2011, Pág.8)
- Conseguir como mínimo una participación de la mujer en los órganos de gestión y dirección de las universidades del 40%. (Contrato Programa 2007-2011, Pág.11)

#### **Indicadores**

Número total de catedráticas dividido por el número total de cátedras existentes en la universidad. (Contrato Programa 2007-2011)

Número de mujeres que ocupan posición de investigadoras principales dividido por el número total de investigadores principales existentes en la universidad. (Contrato Programa 2007-2011)

Número total de mujeres que ocupan puesto en los órganos de gestión y dirección de las Universidades tanto colectivos como unipersonales, dividido por la totalidad de los puestos de gestión y dirección de las universidades tanto colectivos como unipersonales. (Contrato Programa 2007-2011)

#### **Responsable de la Acción**

Gerencia

#### **Órgano de Ejecución**

OBJETIVO 3: Promover políticas de igualdad en la Universidad de Sevilla.

### **ACCIÓN 2**

**ESTUDIAR Y PONER EN PRÁCTICA VENTAJAS EN LA CONTRATACIÓN CON LAS EMPRESAS QUE SIGAN POLÍTICAS DE IGUALDAD.**

L6.3.2

#### **Descripción de la Acción**

Dar una mayor oportunidad a las empresas con comportamientos responsables socialmente en temas de igualdad.

#### **Objetivos de la Acción**

Favorecer la contratación con empresas cuya política se base en la igualdad de oportunidades.

#### **Indicadores**

Número de contratos suscritos con empresas que sigan políticas de igualdad.

#### **Responsable de la Acción**

Gerencia

#### **Órgano de Ejecución**

Vicegerencia de Administración General